

DAFTAR PUSTAKA

- [1] C. M. Annur, "10 Sektor Usaha dengan Kontribusi Terbesar terhadap PDB Indonesia 2023," databoks. [Online]. Available: <https://databoks.katadata.co.id/ekonomi-makro/statistik/826961544a2f687/inilah-10-sektor-utama-penopang-ekonomi-indonesia-pada-2023-industri-pengolahan-terbesar>
- [2] ekon.go.id, "Dorong Kinerja Sektor Industri Otomotif, Menko Airlangga Tegaskan Indonesia Siap Menjadi Produsen Electric Vehicle bagi Pasar Global." [Online]. Available: <https://www.ekon.go.id/publikasi/detail/5527/dorongkinerja-sektor-industri-otomotif-menko-airlangga-tegaskan-indonesia-siap-menjadiprodusen-electric-vehicle-bagi-pasarglobal#:~:text=Industri otomotif merupakan salah satu,35 juta unit per tahun>
- [3] S. Taufan and A. Earlene, "Penerapan Aplikasi Elektronik Kualitas Layanan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Sains dan Teknologi*, vol. 10, no. 02, pp. 2775–5576, 2023.
- [4] A. A. Putri, "STRATEGI LAYANAN PURNA JUAL (AFTER SALES SERVICE) DALAM MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN (Studi Pada Dealer Mobil Wuling Perdana Kediri)," INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI, 2023.
- [5] L. Shinta, A. Rizal, and A. Ahmad, *Manajemen Pemasaran*. PRADINA PUSTAKA, 2024.
- [6] D. Budi and P. Novi, *MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN*. Jawa Barat: Rumah Cemerlang, 2023.
- [7] M. Hanif and D. Rahma, "STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNTUKMENINGKATKANKEPUASANPELANGGANPADA BENGKEL MERDEKA MOTOR, JAKARTA," *Journal of Communication Education*, vol. 18, no. 2, pp. 65–72, 2024.
- [8] Rismayani and N. Putu, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Customer Trust Dan Word Of Mouth Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Ana Motor Badung," Universitas Mahasaraswati Denpasar, 2024.

- [9] F. Ibnu, *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Bengkel Sentral Yamaha Jember*. Jember, 2023.
- [10] K. Dicky, M. Endah, and A. Putri, "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus pada Bengkel Mobil Eko Autocare di Sleman)," pp. 148–162, 2023.
- [11] M. Alfisar, M. Farid, and Saharuna, "ANALISIS MANAJEMEN KETERSEDIAAN SUKU CADANG BENGKEL X DI KOTA MAKASSAR," vol. 18, no. 02, 2024.
- [12] S. Permatasari, "Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Sinar Mentari Abadi Logistik," *Skripsi*, p. (Surabaya: STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawa, 2020.
- [13] I. Ramadis, Y. Herlina, and R. T. Yanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Sinar Mas Kota Bengkulu," vol. 1, no. 2, pp. 125–138, 2025.
- [14] A. Afifah, S. Zuhdi, M. Mulyana, and I. Bisnis, "Pengaruh Citra Perusahaan, Kepercayaan, Dan Word Of Mouth Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PTGrab Teknologi Indonesia," vol. 10, no. 1, pp. 87–96, 2022, doi: 10.37641/jimkes.v10i1.1276.
- [15] R. Saputra and G. N. Wala, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Konsumen dalam Industri Jasa (Study Literature Review)," vol. 2, no. 3, pp. 88–99, 2024.
- [16] S. Eris, W. Danis, and L. Billy, *Manajemen Pemasaran*. Bandung: INDONESIA EMAS GROUP, 2024.
- [17] M. Andi, *Penjualan dan Pemasaran*. Denpasar: IPB Internasional Press, 2021.
- [18] Arman, *Introduksi Manajemen Pemasaran*. Pagar Alam: CV. LD MEDIA, 2022.
- [19] I. Sonny, *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Kaizen Media Publishing, 2024.
- [20] K. Pebi, A. Yohny, and J. Ali, *Manajemen Pemasaran*. Bantul: Selat Media Partners, 2023.
- [21] A. Surya and N. Hanif, *Manajemen Pemasaran Jasa*. SCOPINDO MEDIA PUSTAKA, 2022.

- [22] Muh. Wahyuddin MH., "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persaingan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Servis Pada PT. Astra Honda Motor Unaaha," *Jurnal of Management and Social Sciences*, vol. 2, no. 1, pp. 123–133, 2024, doi: 10.59031/jmsc.v2i1.358.
- [23] T. A. Septyarani and N. Nurhadi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan," *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, vol. 7, no. 2, pp. 218–227, 2023, doi: 10.31294/widyacipta.v7i2.15877.
- [24] E. Simangunsong, Y. Tri, R. Sagala, Simanihuruk, Imelda, and K. Bngun, "PENGARUH LOKASI, WORD OF MOUTH (KOMUNIKASI DARI MULUT KE MULUT) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL YAMAHA PADANG MOTOR SIDIKALANG," vol. 3, no. 2, 2024.
- [25] A. A. Anggy and N. Triana, "The Effect of Service Quality and Price on Customer Satisfaction," *Scientific Journal of Economics and Business*, vol. 13, no. 2, pp. 1579–1592, 2025, doi: 10.47065/ekuitas.v4i3.3090.
- [26] Pahmi, *Kualitas Produk dan Harga Mempengaruhi Minat Beli Masyarakat*. Nas Media Pustaka, 2024.
- [27] Mujito, *Riset Pemasaran Memahami Pasar dan Konsumen dengan Data*. Banyumas: Wwawasan Ilmu, 2024.
- [28] E. Qomariyah and A. Febriyah, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Pasuruan, Jawa Timur: Qiara Media, 2021.
- [29] N. Zulyanti, Y. Daryati, and A. Fata, "Neraca Neraca," vol. 1192, pp. 576–586, 2025.
- [30] H. Nurul, "PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA FIGROUP SURABAYA 3," 2024.
- [31] M.Rizky and Susi Andrini, "Pengaruh Citra Perusahaan Bengkel Motor Scooter Jam Jakarta Terhadap Loyalitas Konsumen," *Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora*, vol. 2, no. 1, 2023.
- [32] D. Dody, "Pengaruh promosi, kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah (studi pada nasabah bca di kota magelang)," 2025.

- [33] Djoko, Evrina, and B. Hartati, *Manajemen Marketing dan Kepuasan Pelanggan : Hubungan Yang Kuat*. Padang: TAKAZA INNOVATIX LABS, 2024.
- [34] Sambodo Rio Sasongko, "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)," *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, vol. 3, no. 1, pp. 104–114, 2021, doi: 10.31933/jimt.v3i1.707.
- [35] William and P. Tiurniari, "Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mazda Di Kota Batam," *Jurnal EMBA*, vol. 8, no. 1, pp. 1987–1996, 2020.
- [36] Helena and N. Lisa, *Pelayanan Publik Berorientasi Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo, 2024.
- [37] B. Setyawan, N. Mauliddah, and P. Aditiawan, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SURYAMART," vol. 5, no. 112, pp. 20–30, 2025.
- [38] N. W. P. Ariyani, N. L. A. Abiyoga, and G. A. Suputra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Handling Complaint, dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi di PT. Sun Star Motors Mitsubishi Denpasar)," *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, vol. 1, no. 4, pp. 1170–1178, 2021.
- [39] Y. Febriyanto, "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT . Java Teknikindo Tangerang," vol. 1, no. 3, pp. 322–335, 2025.
- [40] D. A. Putri, ia, Samsuri, and Yulianingsih, "The Influence of Service Quality and Company Image on Customer Satisfaction of Car Service Workshop at PT. Sun Star Prima Motor Bogor," *International Journal of Sustainability in Research*, vol. 1, no. 4, pp. 397–408, 2023, doi: 10.59890/ijsr.v1i4.873.
- [41] Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*. Bandung: ALFABETA, 2017.
- [42] Firdaus, *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF; DILENGKAPI ANALISIS REGRESI IBM SPSS STATISTICS VERSION 26.0*. Riau: CV. DOTPLUS, 2021.
- [43] K. Amin and Mariana, *Metodologi Penelitian Bisnis*. Purbalingga: CV. EUREKA MEDIA AKSARA, 2024.
- [44] W. Ratna, R. Noviansyah, and R. Bahtiar, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Lumajang: WIDYA GAMA PRESS, 2021.

- [45] M. Imam, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.
- [46] R. Abdul, N. Made, Fitriani, and S. Mochamad, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2022.
- [47] P. S. Mustafa, "Tinjauan Literatur Analisis Uji R Berganda dan Uji Lanjut dalam Statistik Inferensial pada Penelitian Pendidikan Jasmani," no. March, 2023, doi: 10.5281/zenodo.7758162.